



## « LES ARDENNES A VELO »

L'Agence de Développement Touristique des Ardennes et le Comité Régional du Tourisme de Champagne-Ardenne ont défini une charte de qualité à destination des hébergeurs et des loueurs de vélo. L'adhérent s'engage ainsi à respecter un certain nombre de critères relatifs à l'accueil du touriste à vélo comme par exemple la mise à disposition d'un local fermé pour entreposer les vélos, le prêt d'un kit de réparation pour les petites avaries ou encore la proposition d'un petit déjeuner adapté. En retour, ces prestataires bénéficient d'une valorisation sur les supports de promotion.

L'objectif pour les Ardennes est de devenir une destination privilégiée pour les pratiquants de sports et loisirs de pleine nature et structurer l'offre pour améliorer l'impact économique du tourisme dans le département.



Pour tout renseignement ou adhésion,  
merci de contacter Fanny CORNET  
03 24 56 67 75 – [cornet@ardennes.com](mailto:cornet@ardennes.com)



# Référentiel Qualité Loueur

Version du 31 octobre 2013

## CRITERES PRE-REQUIS

### LOCALISATION

Le loueur doit se situer à moins de 5 km à vélo d'un itinéraire cyclable (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes ou aux labels des itinéraires VTT définis par la FFCT et la FFC).

Sont considérés comme itinéraires cyclables :

- Les itinéraires inscrits du schéma des véloroutes et voies vertes **et** qui font l'objet d'une promotion (Topoguide, CRT, CDT)
- Les circuits de découverte en boucle
- Les circuits VTT balisés selon les normes nationales

Par dérogation au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes, les itinéraires et circuits non-balisés mais qui font l'objet d'une promotion (Topoguide, CRT, CDT) permettent à un établissement d'être éligible (sous réserve du respect des autres critères du cahier des charges).

## CRITERES OBLIGATOIRES

### 1- PERIODE D'OUVERTURE

Le loueur doit assurer une ouverture :

- Au minimum 5j par semaine entre le 1er mai et le 30 septembre
- 7j/7 en juillet et août.

### 2- CONTRAT DE LOCATION

Le loueur doit utiliser un contrat de location pour chaque location quelle que soit la durée.

### 3- ACCUEIL & INFORMATION

Le loueur doit accueillir le touriste dans un local prévu et adapté pour l'accueil.

Il doit être en mesure de communiquer les prévisions météo sur demande (Internet, affichage, journal, etc.)

Il doit mettre à disposition des clients la documentation touristique régionale et locale en français et en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais) :

- Documentation touristique de la Région et du Département : carte touristique, guide hébergement-restauration, guide pratique,
- Informations utiles : horaire train et bus, OT/SI, services.

#### 4- FOURNIR DES INFORMATIONS SPECIFIQUES A LA DECOUVERTE EN VELO

Le loueur doit être en mesure de conseiller les touristes à vélo sur le déroulement de son séjour. Il doit notamment pouvoir les informer sur :

- Les différents moyens de se déplacer pour relier les pôles d'intérêt
- L'existence d'itinéraires à vélo : voies vertes, véloroutes, boucles de découverte en proposant des fiches descriptives gratuites ou payantes.

#### 5- BENEFICIER D'UN PARC DE VELO DE QUALITE

Le loueur doit proposer une gamme de vélos adaptée aux besoins des touristes et porter une attention toute particulière à l'entretien et au renouvellement de son parc de vélo. Le parc doit être constitué d'au moins 5 vélos au total.

Il doit par ailleurs proposer une offre variée correspondant à tous les publics (hommes, femmes, enfants).

Le loueur doit proposer des VTT s'il est situé à proximité de circuits VTT.

#### 6- METTRE A DISPOSITION DES TOURISTES A VELO DES ACCESSOIRES COMPLEMENTAIRES

Le loueur doit pouvoir mettre à disposition des touristes les accessoires pour vélo indispensables:

- nécessaire de réparation pour les petites avaries (crevaisons).
- casque homologué,
- antivol,
- panier (excepté location de VTT),
- porte-bidon

#### 7- ASSURER LE DEPANNAGE DES TOURISTES A VELO AYANT EFFECTUE UNE LOCATION.

Le loueur doit être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas de problèmes survenus pendant toute la durée de la location directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (taxi, autre loueur, hébergeur...).

Le dépannage peut-être effectué de manière gratuite ou payante.

#### 8- OFFRIR AUX TOURISTES A VELO LA POSSIBILITE DE LAISSER LEURS AFFAIRES DANS UNE CONSIGNE A BAGAGES

Le loueur doit offrir à ses clients la possibilité de laisser leurs effets personnels dans une consigne ou un local sécurisé pour toute la durée de la location. Est considéré comme local sécurisé toute pièce uniquement accessible par le loueur et son personnel.

### CRITERES OPTIONNELS

#### 1- LOCATIONS DE VELO ELECTRIQUES

Le loueur propose des vélos à assistance électriques conformes aux normes en vigueur et d'une autonomie indicative de 45km minimum (selon les données constructeur).

## 2- METTRE A DISPOSITION DES TOURISTES A VELO DES ACCESSOIRES COMPLEMENTAIRES

Le loueur doit pouvoir mettre à disposition des touristes des accessoires pour vélo :

- Remorque
- Sacoques
- Porte-bébé
- Troisième roue

## 3- VENTE DE CARTES ET TOPOGUIDES

En complément des documents gratuits qui peuvent exister, le loueur doit vendre les cartes et topoguides de la zone géographique qui le concerne.

## 4- VENTE DE MATERIEL

Le loueur doit vendre du matériel vélo et des pièces détachées.

## 5- RANDONNEES ACCOMPAGNEES

Le loueur propose des balades découvertes encadrées dans le respect de la réglementation :

- Directement par ses soins
- Par le biais d'un tiers qualifié



# Référentiel Qualité Hébergeur

Version du 30 novembre 2013

## CRITERES PRE-REQUIS :

### 1- CLASSEMENT

Le label est attribué aux hébergements touristiques classés ou labellisés selon les normes nationales propres à chaque catégorie. A défaut de norme de classement (chambres d'hôtes), l'établissement candidat doit être labellisé selon les chartes de qualité référencées par l'organisme évaluateur.

### 2- LOCALISATION

L'hébergeur doit se situer à moins de 5 km à vélo d'un itinéraire cyclable (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes ou aux labels des itinéraires VTT définis par la FFCT et la FFC).

Sont considérés comme itinéraires cyclables :

- Les itinéraires inscrits du schéma des véloroutes et voies vertes **et** qui font l'objet d'une promotion (Topoguide, CRT, CDT)
- Les circuits de découverte en boucle créés par les Institutions, associations cyclistes ou le candidat au label
- Les circuits VTT balisés selon les normes nationales

Par dérogation au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes, les itinéraires et circuits non-balisés mais qui font l'objet d'une promotion (Topoguide, CRT, CDT) permettent à un établissement d'être éligible (sous réserve du respect des autres critères du cahier des charges).

## CRITERES OBLIGATOIRES

### 1- APPORTER UN ACCUEIL PERSONNALISE AUX TOURISTES A VELO

L'hébergeur doit manifester une attention particulière aux touristes à vélo à son arrivée ou au retour de circuit (il pourra par exemple, lui offrir une boisson chaude ou froide à son arrivée).

### 2- METTRE A DISPOSITION LES INFORMATIONS TOURISTIQUES

L'hébergeur doit mettre à disposition de son client la documentation touristique régionale et locale en français et en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais) :

- Documentation touristique de la Région et du Département : carte touristique, guide hébergement-restauration, guide pratique,
- Informations utiles : horaire train et bus, OT/SI, services.

### 3- INFORMATIONS SPECIFIQUES A LA DECOUVERTE DU TERRITOIRE A VELO

L'hébergeur doit être en mesure de conseiller les touristes à vélo sur le déroulement de leur séjour :

- Mise à disposition de documentations et d'informations spécifiques au vélo : points de location de vélos et de petit matériel, ateliers de réparation, commerces et hébergements spécialisés, horaires des trains acceptant les vélos, coordonnées et programme de sorties des associations vélo locales,
- Information quotidienne sur les conditions météorologiques par le canal de son choix (ex. : affichage, Internet, carte-mémo Météo France, journal, etc.)
- Mise à disposition et conseil sur des itinéraires à vélo situés à proximité : voies vertes, véloroutes, boucles de découverte.

### 4- OFFRIR AUX TOURISTES A VELO LA POSSIBILITE DE LAVER ET SECHER LEUR LINGE

L'hébergeur doit mettre à disposition des touristes à vélos les équipements nécessaires afin qu'ils puissent réaliser le lavage et le séchage de leurs vêtements de manière gratuite ou payante :

- Machine à laver ou nécessaire pour lavage à la main
- Sèche linge ou local ventilé pour sécher.

Dans le cas d'un service blanchisserie, celui-ci doit être facilité et rapide dans le but de ne pas pénaliser un éventuel départ matinal.

### 5- ÊTRE EQUIPE D'UN ABRI A VELOS SECURISE DE PLAIN-PIED

L'hébergement doit disposer d'un abri sécurisé (couvert et fermé) sur place ou à proximité immédiate (moins de 300m à pied) afin de pouvoir entreposer les vélos et y assurer les petites réparations.

### 6- METTRE A DISPOSITION UN KIT DE REPARATION COMPLET POUR LES PETITES AVARIES

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes à vélo un kit complet de réparation en cas de petite avarie :

- Matériel de réparation de crevaison,
- Pompe à pied,
- Jeu de clés plates classiques 6 à 17,
- Jeu de clé Allen,
- Huile,
- Câble de frein.

### 7- ESPACE ADAPTE POUR LE NETTOYAGE DES VELOS

L'hébergeur doit mettre à disposition des touristes à vélo un espace équipé ou au minimum un équipement spécifique (jet d'eau, brosse) pour le nettoyage des vélos.

## 8- PROPOSER UN PETIT DEJEUNER ADAPTE

L'hébergement (sauf camping et locations meublées) doit proposer aux touristes à vélo un petit déjeuner complet, énergétique et adapté à l'effort : viennoiseries, fromage blanc, céréales, fruits, œufs, confiture, pains variés, charcuterie, fromage, etc.

## 9- PERMETTRE UN DEPART MATINAL (7H30)

L'hébergeur doit pouvoir proposer aux touristes à vélo :

- Le règlement de la facture la veille au soir du départ,
- Un petit déjeuner à partir de 7h00 le jour du départ.

## 10- PROPOSER UN PANIER REPAS POUR LE DEJEUNER (PAYANT) SUR RESERVATION LA VEILLE

L'hébergeur (sauf camping et locations meublées) doit être en mesure de proposer un panier repas sur demande du client.

La demande doit être formulée au moment de la réservation et au plus tard 24h à l'avance.

## 11- FACILITER L'ACCES INTERNET

L'hébergeur doit permettre au touriste à vélo d'accéder à Internet de manière gratuite ou payante :

- Par le biais d'une connexion WIFI  
**ou**
- Par la mise à disposition d'un ordinateur avec une connexion Internet.

## 12- ORGANISER LA POSSIBILITE DE SE RESTAURER SUR PLACE OU A PROXIMITE

L'hébergeur doit être en mesure d'offrir les services permettant de se restaurer sur place ou à proximité (inférieur à 1 km) : restaurant ou épicerie ou coin cuisine (réchaud, micro-onde).

Au delà d'un restaurant à 1 km, il doit être en mesure d'assurer le transfert de manière gratuite ou payante (taxi, prêt de véhicule...)

## 13- PERIODE D'OUVERTURE

L'hébergeur doit assurer une ouverture d'au moins 5 jours par semaine dont les week-end entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 septembre.

## CRITERES OPTIONNELS :

### 1- POSSIBILITE DE RESERVER LA NUIT SUIVANTE CHEZ UN AUTRE PRESTATAIRE

L'hébergeur doit faciliter l'organisation du voyage à vélo pour les touristes itinérants en réservant à la demande du client la nuit suivante chez un autre hébergeur.

### 2- ASSURER LE TRANSFERT DES BAGAGES DES TOURISTES A VELO (GRATUIT OU PAYANT)

L'hébergeur doit pouvoir proposer un service de transfert des bagages de son établissement au lieu d'hébergement suivant de son client.

A défaut d'assurer cette prestation lui-même, l'hébergeur pourra faire appel à un prestataire qualifié extérieur (taxis par exemple).

### 3- METTRE A DISPOSITION UN SERVICE DE LOCATION OU PRET DE VELO

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes un ou plusieurs vélos dans la limite des stocks disponibles :

- (En proposant lui-même le matériel),  
**OU**
- En se faisant livrer les vélos. Dans ce cas, le délai de réservation est de 48h minimum,  
**OU**
- En étant situé à moins de 1km du point de location le plus proche.

### 4- METTRE A DES EQUIPEMENTS POUR LE VELO (GRATUIT OU PAYANT)

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes des accessoires pour le vélo (casque homologué, remorque ou porte-bébé, antivol, panier, porte bidon...) sur place :

- En proposant lui-même le matériel,  
**OU**
- En se faisant livrer le matériel. Dans ce cas, le délai de réservation est de 48h minimum,  
**OU**
- En étant situé à moins de 1km du point de location le plus proche.
- 

### 5- PERMETTRE LA RECHARGE DES VELOS A ASSISTANCE ELECTRIQUE :

L'hébergeur doit permettre aux clients de recharger leur vélo à assistance électrique :

- En mettant à disposition une prise de courant 220V dans un lieu non-accessible aux autres clients (chambre du client, réception, etc...)
- (En proposant une prise de courant 220V dans le local de stockage des vélos)



#### 6- ASSURER LE DEPANNAGE DES TOURISTES A VELO HEBERGES DANS L'ETABLISSEMENT (GRATUIT OU PAYANT)

L'hébergeur doit être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas de problèmes survenus à proximité de l'hébergement (inférieur à 20 km) directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi).

#### 7- DISPOSER D'UN ESPACE RESERVE POUR LES VOITURES EN "GARAGE MORT"

L'hébergeur doit réserver gratuitement un espace (emplacement ou garage) pour le parking de longue durée des véhicules des randonneurs itinérants à vélo.

Cet espace se situe dans la propriété de l'hébergeur.